

Lufthansa confie le pilotage de son système de réservation à Dell

Alors que Dell tenait à Paris son Technology Camp 2013, où **Michael Dell** a fait une apparition, la société texane a annoncé un **contrat de services avec Lufthansa**. La compagnie aérienne confie à Dell le support et la maintenance de son système de réservation et d'impression de billets, auquel sont connectés **plus de 10 000 utilisateurs**.

Ce **contrat de cinq ans** concerne uniquement l'appliquatif permettant aux personnel des guichets et des centres d'assistance d'accéder à la base de données. Lufthansa espère ainsi améliorer la qualité de service, via de meilleurs temps de réponse, tout en réduisant ses coûts.

Flexibilité et continuité de services

L'un des enjeux concerne les **4 à 5 mises à jour annuelles du logiciel**, réalisées pour s'adapter aux nouvelles contraintes réglementaires et surtout pour prendre en compte des innovations commerciales ou marketing. Un domaine où la flexibilité est essentielle pour faire face à la concurrence, mais aussi où la panne est interdite. Selon un communiqué de Dell, ces 4 à 5 mises à jour renferment **chacune 500 modifications du logiciel** en moyenne.

L'offre de services de Dell associe le recours à **un centre offshore spécialisé** dans le transport et les voyages à des **équipes sur site**.

Le montant du contrat n'a pas été précisé.

Crédit photo : Rolf Bewersdorf / Lufthansa

Voir aussi

[Silicon.fr étend son site dédié à l'emploi IT](#)

[Silicon.fr en direct sur les smartphones et tablettes](#)